Parallels® Plesk Panel

Parallels Plesk Panel 9.0
E-Mail-Benutzerhandbuch

Revision 1.0



Copyright Notice

ISBN: N/V

Parallels

660 SW 39th Street

Suite 205

Renton, Washington 98057

USA

Tel.: +1 (425) 282 6400

Fax: +1 (425) 282 6444

Inhalt

Einleitung

In diesem Abschnitt:

Typographische Konventionen

Mit den folgenden Formatierungen werden spezielle Informationen im Text identifiziert.

Formatierungskonvention	Informationstyp	Beispiel
Fett	Elemente, die Sie auswählen müssen, z. B. Menüoptionen, Befehlsbuttons oder Elemente einer Liste.	Wechseln Sie zur Registerkarte **QoS**.
	Titel von Kapiteln, Abschnitten und Unterabschnitten.	Lesen Sie das Kapitel **Administrationsgrundlagen**.
Kursiv	Wird verwendet, um die Wichtigkeit einer Aussage zu betonen, einen Begriff vorzustellen oder einen Befehlszeilen-Platzhalter anzugeben, der durch einen echten Namen oder Wert zu ersetzen ist.	Das System unterstützt die so genannte Suche mit *Platzhalterzeichen*.
`Monospace`	Die Namen von Stylesheet-Selektoren, Dateien und Verzeichnissen und CSS-Fragmenten.	Der Name der Lizenzdatei lautet `license.key`.

`Vorformatiert Fett`	Was Sie eingeben in Kontrast zur Bildschirmausgabe.	Unix/Linux: **`# cd /root/rpms/php`** Windows: **`>cd %plesk_bin%`**

`Vorformatiert`	Bildschirmausgabe in Befehlszeilensitzungen; Quellcode in XML, C++ oder anderen Programmiersprachen.	Unix/Linux:
		`# ls -al /files`
		`total 14470`
		Windows:
		`>ping localhost`
		`Antwort von 127.0.0.1:`
		`bytes=32 time<1ms`
		`TTL=128`

Feedback

Wenn Sie einen Fehler in diesem Handbuch gefunden haben oder Verbesserungsvorschläge machen möchten, können Sie uns Ihr Feedback über das Onlineformular unter http://www.parallels.com/en/support/usersdoc/ zusenden. Bitte nehmen Sie in Ihren Bericht den Titel der Anleitung, des Kapitels und des Abschnitts sowie den Textabsatz auf, in dem Sie einen Fehler gefunden haben.

KAPITEL 1

Über dieses Handbuch

Dieses Handbuch ist für Benutzer von E-Mail-Hostingdiensten gedacht, die zur Verwaltung ihrer E-Mail-Accounts Zugriff auf das Parallels Plesk Panel erhalten haben.

KAPITEL 2

Erste Schritte

In diesem Kapitel:

Anmelden bei Ihrem Control Panel

➢ *So melden Sie sich beim Parallels Plesk Panel an:*

1 Rufen Sie Ihren Webbrowser auf und geben Sie in die Adresszeile die URL-Adresse ein, die Sie von Ihrem Provider erhalten haben.

2 Drücken Sie die EINGABETASTE.

Der Parallels Plesk Panel-Anmeldebildschirm wird angezeigt.

3 Geben Sie in das Feld Login Ihre E-Mail-Adresse und in das Feld Passwort das Passwort ein, das Sie von Ihrem Provider erhalten haben.

4 Wenn Sie sich zum ersten Mal anmelden, wählen Sie in der Drop-Down-Liste Sprache der Oberfläche die Sprache für das Control Panel aus.

Wenn Sie die Sprache der Oberfläche bereits vorher angegeben und in den Oberflächeneinstellungen gespeichert haben, lassen Sie den Wert Benutzer-Standardeinstellung ausgewählt.

5 Klicken Sie auf Login.

Ihre Startseite wird geöffnet und bietet Ihnen Zugriff auf die verfügbaren Verwaltungsfunktionen für Ihren E-Mail-Account.

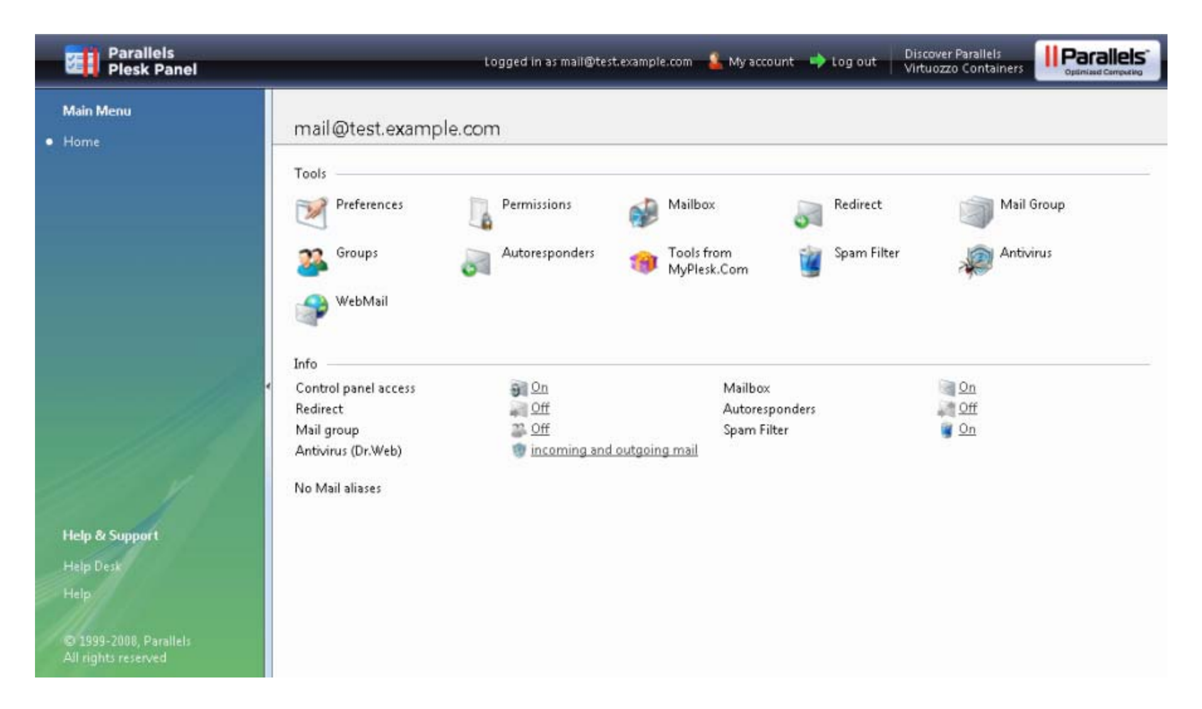
Erste Schritte mit Ihrem Control Panel

In diesem Abschnitt finden Sie einen Überblick über die Objekte auf Ihrer Startseite sowie der Operationen, die Sie mit Ihrem E-Mail-Account ausführen, und der Dienste, die Sie abonnieren können. Wenn Sie eine bestimmte Operation ausführen möchten, können Sie die entsprechenden Anleitung anhand des Inhaltsverzeichnisses rasch auffinden.

Ihr E-Mail-Account bietet eine Vielzahl von Möglichkeiten:

- Verwenden Sie ihn als Standardmailbox: Schützen Sie Ihre Mailbox vor Spam und Viren, senden und empfangen Sie E-Mail-Nachrichten (per SMTP-, POP3- und IMAP-Protokoll) mithilfe eines auf Ihrem Computer installierten Mail-Client-Programms und rufen Sie Ihre Nachrichten in der Webmail-Oberfläche ab.
- Richten Sie eine E-Mail-Weiterleitung an einen oder mehrere Empfänger ein.
- Richten Sie eine Abwesenheitsnotiz ein, die an die Absender Ihrer E-Mail-Nachrichten gesendet wird, wenn Sie Ihre E-Mail nicht persönlich abrufen können.
- Richten Sie verschiedene automatische Antworten ein, die unter bestimmten Bedingungen aktiviert werden.
- Kombinieren Sie die verfügbaren E-Mail-Dienste und richten Sie beispielsweise eine Mailbox zur Aufbewahrung Ihrer E-Mail-Nachrichten ein, die zugleich kopiert und an andere Adressen weitergeleitet werden.

Werfen wir nun einen Blick auf Ihre Startseite.



Links befindet sich der Navigationsbereich. Sie enthält die folgenden Shortcuts:

- Start. Klicken Sie auf diesen Shortcut, um zum Hauptbildschirm Ihrer Control Panel-Sitzung zu gelangen.
- Helpdesk. Hier können Sie Ihrem Provider Ihre Probleme melden.
- Hilfe. Klicken Sie auf diesen Shortcut, um die Onlinehilfe zu öffnen.

Um Informationen über ein Tool oder ein Element auf einer Seite anzuzeigen, führen Sie den Mauszeiger über das Element, ohne darauf zu klicken. Es erscheint ein Feld mit Informationen über das entsprechende Element.

Der hauptsächliche Arbeitsbereich befindet sich auf der rechten Seite. In der Gruppe Info werden die Informationen zu den Diensten angezeigt, die unter Ihrem E-Mail-Account momentan verwendet werden. Aktivierte Dienste werden durch ein farbiges und deaktivierte Dienste durch ein grau dargestelltes Symbol angezeigt. Die Symbole in der Gruppe Info entsprechen den Symbolen in der Gruppe Tools und sind anklickbar. Wenn Sie also beispielsweise eine automatische Antwort einrichten möchten, können Sie auf das Symbol Autoresponder entweder in der Gruppe Info oder in der Gruppe Tools klicken.

Die Gruppe Tools enthält Shortcuts für die folgenden Funktionen:

- Voreinstellungen. Ändern Sie Ihr Passwort für den Zugriff auf das Control Panel und Ihre Mailbox. Wählen Sie eine Sprache der Oberfläche und ein Thema (Skin) aus.
- Berechtigungen. Stellen Sie fest, welche Aktionen Ihr Serviceprovider für Sie freigegeben hat.
- Mailbox. Schalten Sie die Mailboxfunktion ab, wenn Sie für diesen Account keine Mailbox benötigen. Dies ist beispielsweise sinnvoll, wenn Sie diese E-Mail-Adresse als Weiterleitung nutzen und keine Kopien der weitergeleiteten Nachrichten auf dem Server speichern möchten. Schalten Sie den serverseitigen Spamfilter (bereitgestellt durch die SpamAssassin-Software) ein oder aus.
- Weiterleiten. Richten Sie eine Weiterleitung an eine andere E-Mail-Adresse ein.
- Mailgruppe. Richten Sie eine Weiterleitung an mehrere E-Mail-Adressen ein. Diese Funktion kann als einfache Mailingliste genutzt werden.
- Gruppen. Zeigen Sie die Mailinglisten an, bei denen Sie eingetragen sind.
- Autoresponder. Richten Sie automatische Antworten ein.
- Spamfilter. Richten Sie einen Spamfilter für Ihre Mailbox ein und verbessern Sie die seine Genauigkeit, indem Sie ihn anhand der Nachrichten in Ihrer Mailbox trainieren.
- Antivirus. Richten Sie den Virenschutz für Ihre Mailbox ein.
- WebMail. Lesen Sie Ihre E-Mail und erstellen Sie neue Nachrichten mit der Horde-Webmailanwendung.

In der Gruppe E-Mail-Aliase am unteren Bildschirmrand werden weitere E-Mail-Adressen angezeigt, die Ihrem E-Mail-Account zugeordnet sind: Sie können mehrere zusätzliche E-Mail-Adressen einrichten, die auf Ihren E-Mail-Account verweisen. Diese E-Mail-Aliase können als alternative Adressen verwendet werden.

Angenommen, Sie verfügen über eine primäre E-Mail-Adresse ihr.name@beispiel.com und ein alternatives E-Mail-Alias nickname@beispiel.com, das auf Ihre Mailbox unter der primären Adresse ihr.name@beispiel.com verweist. In diesem Fall können Sie beispielsweise bei der Anmeldung zu einem Forum Ihr E-Mail-Alias nickname@beispiel.com angeben, sodass Sie unter dieser Adresse für andere Benutzer sichtbar und erreichbar sind. Sobald die ersten unerwünschten E-Mail-Nachrichten eingehen, bitten Sie Ihren Provider oder Serveradministrator das E-Mail-Alias zu löschen, und richten Sie ein neues Alias ein. Auf diese Weise können Sie Spam vermeiden, ohne Ihre primäre E-Mail-Adresse ihr.name@beispiel.com aufzugeben.

Hinweis: E-Mail-Aliase können nicht von Ihrem Control Panel aus erstellt und entfernt werden. Wenn Sie ein E-Mail-Alias benötigen, wenden Sie sich bitte an Ihren Provider oder Serveradministrator.

Festlegen der Sprache und des Themas (Skin) Ihres Control Panels

➢ *So wählen Sie eine Sprache der Oberfläche und ein Thema (Skin) für Ihr Control Panel aus:*

1. Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Voreinstellungen in der Gruppe Tools.
2. Wählen Sie in den jeweiligen Drop-Down-Listen die gewünschte Sprache der Oberfläche und den gewünschten Skin aus.
3. Wenn die Namen bestimmter Symbole und Buttons der Control Panel-Oberfläche zu lang sind und sich gegenseitig überlappen, können Sie die Anzahl der darstellbaren Zeichen begrenzen. Geben Sie zu diesem Zweck den gewünschten Wert in das Feld Buttonlänge ein.
4. Um simultane Sitzungen in Ihrem Control Panel zu unterbinden, deaktivieren Sie die Checkbox Mehrere Sitzungen zulassen.
5. Um Fehler zu vermeiden, die auftreten können, wenn Sie versuchen, eine Operation auf dem Bildschirm auszuführen, obwohl die Oberflächenskripts noch nicht vollständig geladen sind, achten Sie darauf, dass die Option Benutzer an der Arbeit mit dem Control Panel hindern, so lange die Oberfläche nicht vollständig geladen ist aktiviert ist.
6. Klicken Sie auf OK.

Ändern Ihres Passworts

➢ *So ändern Sie Ihr Passwort für den Zugriff auf das Control Panel und die Mailbox (sofern vorhanden):*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Voreinstellungen in der Gruppe Tools.

2 Geben Sie das neue Passwort in die Felder Neues Passwort und Passwort bestätigen ein.

3 Klicken Sie auf OK.

Falls Sie das Passwort vergessen haben

➢ *Falls Sie das Passwort vergessen haben:*

1 Geben Sie in die Adressleiste des Webbrowsers die URL des Parallels Plesk Panels ein. Beispiel: https://domain.com:8443.

2 Drücken Sie die EINGABETASTE.

Der Parallels Plesk Panel-Anmeldebildschirm wird angezeigt.

3 Klicken Sie auf die Verknüpfung Passwort vergessen?.

4 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse in die Felder Login und E-Mail ein.

5 Klicken Sie auf OK.

Ihr Passwort wird an Ihre E-Mail-Adresse gesendet.

KAPITEL 3

Einrichten eines globalen Accounts

Der globale Account ist eine Single Sign-On-Funktion (SSO), mit der Sie sich mit einem einzigen globalen Benutzernamen und Passwort bei verschiedenen Parallels-Produkten anmelden können. Wenn Sie mehrere Accounts im Parallels Plesk Panel haben, können Sie alle Accounts mit einem globalen Account verknüpfen und zwischen diesen Accounts wechseln, ohne jedes Mal ein Passwort eingeben zu müssen. Sie können auch alle Ihre Accounts in anderen Parallels-Produkten mit Ihrem globalen Account verknüpfen und zwischen den Accounts wechseln, ohne Zugangsdaten einzugeben.

In diesem Kapitel:

Erstellen eines globalen Accounts

Wenn Sie einen globalen Account erstellt und mit lokalen Accounts verknüpft haben, können Sie bei der Anmeldung unter dem globalen Account zwischen allen mit diesem verknüpften Accounts wählen.

➢ *So erstellen Sie einen globalen Account:*

1 Melden Sie sich bei Plesk an, gehen Sie zu Globaler Account, und klicken Sie auf Mit globalem Account verknüpfen.

2 Wählen Sie Neuen globalen Account erstellen aus, und geben Sie den Login und das Passwort für Ihren globalen Account ein.

3 Klicken Sie auf OK.

Ihr globaler Account ist jetzt aktiv und kann mit anderen Accounts verknüpft werden. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt "Verknüpfen lokaler Accounts mit Ihrem globalen Account".

Verknüpfen lokaler Accounts mit Ihrem globalen Account

➢ *So verknüpfen Sie einen lokalen Plesk-Account mit Ihrem globalen Account:*

1 Melden Sie sich bei Plesk unter dem lokalen Account an, den Sie verknüpfen möchten.

2 Gehen Sie zu Globaler Account, und klicken Sie auf Mit globalem Account verknüpfen.

3 Stellen Sie sicher, dass die Option Bestehenden globalen Account verwenden ausgewählt ist, und geben Sie den Login und das Passwort für den globalen Account ein, mit dem Sie eine Verknüpfung erstellen möchten.

4 Klicken Sie auf OK.

Wiederholen Sie bei Bedarf die Schritte 1 bis 4 für weitere lokale Accounts.

➢ *So verknüpfen Sie einen Account in einem anderen Produkt mit SSO-Unterstützung mit Ihrem globalen Account:*

1 Melden Sie sich bei dem Softwareprodukt mit SSO-Unterstützung unter dem Account an, mit dem Sie eine Verknüpfung erstellen möchten.

2 Folgen Sie den Anweisungen zum Verknüpfen eines globalen Accounts in der Dokumentation des jeweiligen Softwareprodukts. Geben Sie die Zugangsdaten für den vorhandenen globalen Account ein, wenn Sie dazu aufgefordert werden.

Wiederholen Sie bei Bedarf die Schritte 1 bis 2 für weitere Accounts oder Produkte.

Hinweis: In anderen Softwareprodukten werden möglicherweise andere Namen für den globalen Account verwendet, beispielsweise "Identitätsverbund" oder "Globaler Login". Weitere Informationen finden Sie in der Dokumentation des jeweiligen Softwareprodukts.

Wenn Sie alle gewünschten Accounts mit Ihrem globalen Account verknüpft haben, können Sie sich jederzeit in allen Produkten, in denen ein lokaler Account mit dem globalen Account verknüpft ist, unter Ihrem globalen Account anmelden. Bei jeder Anmeldung unter dem globalen Account wird die Liste der mit diesem verknüpften lokalen Accounts angezeigt, so dass Sie auswählen können, welchen Account Sie jeweils verwenden möchten. Sie können jederzeit zu einem anderen Account wechseln. Weitere Informationen finden Sie im Abschnitt Wechseln zwischen Accounts.

Wechseln zwischen Accounts

➢ *So wechseln Sie zu einem anderen Account:*

1 Klicken Sie auf Benutzer wechseln in der rechten oberen Ecke.

2 Wählen Sie den Account aus, zu dem Sie wechseln möchten:

- Wählen Sie den gewünschten lokalen Account aus der Liste der mit dem globalen Account verknüpften Accounts aus.

  oder

- Wählen Sie Zugangsdaten für weiteren Account angeben aus, und geben Sie den Login und das Passwort für einen lokalen Account ein, der nicht mit Ihrem oder einem anderen globalen Account verknüpft ist. Sie können auch im Menü Sprache der Oberfläche die Sprache für das Control Panel auswählen. Wenn Sie die Sprache der Oberfläche bereits vorher angegeben und in den Oberflächeneinstellungen gespeichert haben, lassen Sie den Wert Standard ausgewählt.

3 Klicken Sie auf OK.

Ändern des Passworts für einen globalen Account

➢ *So ändern Sie das Passwort für Ihren globalen Account:*

1 Melden Sie sich bei Plesk unter Ihrem globalen Account oder einem anderen mit diesem verknüpften lokalen Account an.

2 Gehen Sie zu Globaler Account, und klicken Sie auf Passwort ändern.

3 Geben Sie das alte und das neue Passwort ein, und klicken Sie auf OK.

Aufheben der Verknüpfung lokaler Accounts mit dem globalen Account

➢ *So heben Sie die Verknüpfung eines lokalen Accounts mit Ihrem globalen Account auf:*

1. Melden Sie sich bei Plesk unter dem lokalen Account an, dessen Verknüpfung Sie aufheben möchten.
2. Gehen Sie zu Globaler Account, und klicken Sie auf Von globalem Account trennen.
3. Bestätigen Sie die Aufhebung der Verknüpfung, und klicken Sie auf OK.

Wiederholen Sie bei Bedarf die Schritte 1 bis 3 für weitere lokale Accounts.

KAPITEL 4

Einrichten einer Mailbox

Wahrscheinlich hat Ihr Provider bereits eine Mailbox für Ihren Account eingerichtet. Wenn Sie Ihren E-Mail-Account als Weiterleitung oder Mailingliste verwenden möchten, sollten Sie den Mailboxdienst abschalten: In einer Mailbox werden alle eingehenden Nachrichten gespeichert und auch weitergeleitete Nachrichten nicht automatisch entfernt. Wenn Sie daher für Ihren Account die Konfiguration "Mailbox + Mail-Forwarder" verwenden möchten, achten Sie darauf, die Mailbox von Zeit zu Zeit zu bereinigen.

➢ *So richten Sie eine Mailbox ein:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Mailbox in der Gruppe Tools.

2 Aktivieren Sie die Checkbox Mailbox.

3 Klicken Sie auf OK.

Nun ist Ihre Mailbox eingerichtet.

- Zum Empfangen und Senden von E-Mails über Ihre Mailbox richten Sie ein E-Mail-Programm Ihrer Wahl auf Ihrem Computer ein (siehe Einrichten Ihres E-Mail-Programms für das Abrufen von E-Mail von Ihrer Mailboxx (auf Seite 26)) oder verwenden Sie eine Browser-basierte WebMail-Oberfläche (siehe Zugriff auf Ihre E-Mail über einen Webbrowser (auf Seite 28)). Für die Anmeldung bei Ihrer Mailbox geben Sie Ihre E-Mail-Adresse und das Passwort ein, mit dem Sie sich auch bei Ihrem Control Panel anmelden.
- Informationen zum Ändern Ihres Passworts finden Sie im Abschnitt Ändern Ihres Passworts (auf Seite 12).
- Informationen zum Einrichten und Konfigurieren Ihres Spamfilters finden Sie im Abschnitt Schützen Ihrer Mailbox vor Spam (auf Seite 19).
- Informationen zum Einrichten und Konfigurieren des Antivirenschutzes finden Sie im Abschnitt Schützen Ihrer Mailbox vor Viren (auf Seite 24).
- Informationen zum Einrichten einer E-Mail-Weiterleitung, die E-Mails an eine andere E-Mail-Adresse weiterleitet, finden Sie im Abschnitt Einrichten einer E-Mail-Weiterleitung (auf Seite 29).
- Informationen zum Einrichten einer E-Mail-Weiterleitung an mehrere Empfänger oder zum Verwenden Ihres E-Mail-Accounts als Mailingliste finden Sie im Abschnitt Einrichten einer Mailingliste (auf Seite 31).
- Informationen zum Einrichten einer automatischen Antwort, beispielsweise einer Abwesenheitsnotiz, finden Sie im Abschnitt Einrichten einer automatischen Antwort (auf Seite 33).

KAPITEL 5

Entfernen des Mailboxdienstes

➢ *So entfernen Sie den Mailboxdienst Ihres Accounts und verwerfen alle in Ihrer Mailbox gespeicherten Nachrichten:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Mailbox in der Gruppe Tools.

2 Deaktivieren Sie die Checkbox Mailbox.

3 Klicken Sie auf OK.

KAPITEL 6

Schützen Ihrer Mailbox vor Spam

In diesem Kapitel:

Einrichten eines Spamfilters

➢ *So aktivieren Sie den Spamfilter:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Spam-Filter.

2 Konfigurieren Sie die folgenden Einstellungen nach Bedarf:

- Die Punktzahl, die eine Nachricht erreichen muss, um als Spam angesehen zu werden. Mit dieser Einstellung wird die Empfindlichkeit des Spamfilters angepasst. SpamAssassin führt eine Reihe verschiedener Tests für den Inhalt und die Betreffzeile jeder Nachricht durch. Als Ergebnis wird jede Nachricht mit einer Punktzahl bewertet. Je höher die Zahl, umso größer die Wahrscheinlichkeit, dass es sich bei der Nachricht um Spam handelt. Beispielsweise wird eine Nachricht mit dem Text "BUY VIAGRA AT LOW PRICE!!!" in der Betreffzeile und im Nachrichtentext mit 8,3 Punkten bewertet. Standardmäßig ist die Filterempfindlichkeit so festgelegt, dass alle Nachrichten mit 7 oder mehr Punkten als Spam eingestuft werden.

  Wenn Sie mit der aktuellen Einstellung viele Spamnachrichten erhalten, versuchen Sie, die Filterempfindlichkeit durch Festlegen eines niedrigeren Wertes im Feld Die Punktzahl, die eine Nachricht erreichen muss, um als Spam angesehen zu werden, z. B. 6, zu erhöhen.

  Wenn Ihnen E-Mails fehlen, da diese vom Spamfilter irrtümlich als Spam eingestuft werden, können Sie die Filterempfindlichkeit verringern, indem Sie im Feld Die Punktzahl, die eine Nachricht erreichen muss, um als Spam angesehen zu werden einen höheren Wert festlegen.

  Hinweis: Um die Genauigkeit des Spamfilters weiter zu verbessern, können Sie ihn anhand der empfangenen E-Mail-Nachrichten trainieren (Anweisungen zum Verbessern der Genauigkeit der Spamerkennung finden Sie im nächsten Abschnitt).

- Was soll mit Spam-E-Mails geschehen? Wenn Sie sicher sind, dass der Spamfilter genau ist, können Sie festlegen, dass alle als Spam erkannten eingehenden Nachrichten automatisch gelöscht werden. Hierzu wählen Sie die Option Löschen aus. Wenn Sie E-Mail mit der Software auf Ihrem lokalen Computer filtern möchten, wählen Sie die Option Als Spam markieren und in der Mailbox speichern aus, und geben Sie dann an, wie der Spamfilter als Spam erkannte Nachrichten kennzeichnen soll. Die Header "X-Spam-Flag: YES" und "X-Spam-Status: Yes" werden standardmäßig dem Quelltext der Nachricht hinzugefügt. Wenn Sie möchten, fügt der Spamfilter zusätzlich eine bestimmte Textzeichenfolge am Anfang der Betreffzeile hinzu. Wenn Sie eine bestimmte Kombination aus Zeichen oder Wörtern in den Betreff der Nachricht einschließen möchten, geben Sie diese in das Feld Den folgenden Text an den Anfang des Betreffs jeder als Spam erkannten Nachricht stellen ein. Wenn der Betreff der Nachricht durch den Spamfilter nicht geändert werden soll, lassen Sie das Feld leer. Wenn Sie der Betreffzeile die Punktzahl der jeweiligen Nachricht hinzufügen möchten, geben Sie in dieses Feld "_SCORE_" ein.

3 Wenn Sie keine E-Mail-Nachrichten von bestimmten Domains oder einzelnen Absendern empfangen möchten, klicken Sie auf die Registerkarte Blacklist, und fügen Sie dann der schwarzen Liste des Spamfilters die entsprechenden Einträge hinzu:

- Um Einträge zur schwarzen Liste hinzuzufügen, klicken Sie auf Adressen hinzufügen. Wenn Sie über eine Datei verfügen, in der eine Liste mit Einträgen gespeichert ist, klicken Sie auf Durchsuchen, um die Datei anzugeben, und klicken Sie dann auf OK. Anderenfalls wählen Sie die Option Aus Liste aus, und geben Sie die E-Mail-Adressen in das Feld E-Mail-Adressen ein. Platzieren Sie jede Adresse in einer Zeile, oder trennen Sie die Adressen durch Kommas, Doppelpunkte oder Leerzeichen. Sie können mehrere Buchstaben durch ein Sternchen (*) und einen einzelnen Buchstaben durch ein Fragezeichen (?) ersetzen.
  Beispiele: Adresse@spammers.net, Benutzer?@spammers.net, *@spammers.net. Mit *@spammers.net wird die gesamte Maildomain spammers.net blockiert. Um die hinzugefügten Einträge zu speichern, klicken Sie auf OK, bestätigen Sie das Hinzufügen, und klicken Sie dann erneut auf OK.
- Um Einträge aus der schwarzen Liste zu entfernen, wählen Sie die Einträge auf der Registerkarte Black List aus, und klicken Sie auf Entfernen. Klicken Sie auf OK, um das Entfernen zu bestätigen.
- Um Einträge zu deaktivieren, die von Ihrem Provider für Sie eingerichtet wurden, wählen Sie den gewünschten Eintrag aus und klicken Sie auf Ausgewählte deaktivieren. Der Eintrag wird nicht aus der Liste entfernt, aber der Spamfilter überspringt den Eintrag und ignoriert die entsprechende Regel. Wenn Sie einen deaktivierten Eintrag wieder aktivieren möchten, wählen Sie ihn aus, und klicken Sie auf Ausgewählte aktivieren.

4 Wenn Sie sicherstellen möchten, dass Ihnen E-Mail-Nachrichten von bestimmten Absendern nicht entgehen, klicken Sie auf die Registerkarte Whitelist, und fügen Sie dann E-Mail-Adressen oder gesamte Domains zur weißen Liste des Spamfilters hinzu:

- Um Einträge zur weißen Liste hinzuzufügen, klicken Sie auf Adressen hinzufügen. Wenn Sie über eine Datei verfügen, in der eine Liste mit Einträgen gespeichert ist, klicken Sie auf Durchsuchen, um die Datei anzugeben, und klicken Sie dann auf OK. Anderenfalls wählen Sie die Option Aus Liste aus, und geben Sie die E-Mail-Adressen in das Feld E-Mail-Adressen ein. Platzieren Sie jede Adresse in einer Zeile, oder trennen Sie die Adressen durch Kommas, Doppelpunkte oder Leerzeichen. Sie können mehrere Buchstaben durch ein Sternchen (*) und einen einzelnen Buchstaben durch ein Fragezeichen (?) ersetzen.
  Beispiele: Adresse@MeineFirma.com, Benutzer?@MeineFirma.com, *@MeineFirma.com. Durch Angeben von *@MeineFirma.com werden alle E-Mail-Adressen der Maildomain MeineFirma.com zur weißen Liste hinzugefügt. Um die hinzugefügten Einträge zu speichern, klicken Sie auf OK, bestätigen Sie das Hinzufügen, und klicken Sie dann erneut auf OK.
- Um Einträge aus der weißen Liste zu entfernen, wählen Sie die Einträge auf der Registerkarte Whitelist aus, und klicken Sie auf Entfernen. Klicken Sie auf OK, um das Entfernen zu bestätigen.

- Um Einträge zu deaktivieren, die von Ihrem Provider für Sie eingerichtet wurden, wählen Sie den gewünschten Eintrag aus und klicken Sie auf Ausgewählte deaktivieren. Der Eintrag wird nicht aus der Liste entfernt, aber der Spamfilter überspringt den Eintrag und ignoriert die entsprechende Regel. Wenn Sie einen deaktivierten Eintrag wieder aktivieren möchten, wählen Sie ihn aus, und klicken Sie auf Ausgewählte aktivieren.

5 Wenn Sie mit dem Einrichten des Spamfilters fertig sind, klicken Sie auf Spamfilter aktivieren, und klicken Sie dann auf OK.

Verbessern der Genauigkeit der Spamerkennung

Sie können die Genauigkeit der Spamerkennung verbessern, indem Sie den Spamfilter anhand der E-Mail-Nachrichten in Ihrer Mailbox trainieren.

➢ *So verbessern Sie die Genauigkeit der Spamerkennung:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf das Symbol Spamfilter in der Gruppe Tools.

2 Klicken Sie auf die Registerkarte Training.

Alle E-Mail-Nachrichten in Ihrer Mailbox werden auf dem Bildschirm angezeigt. Neben jeder Nachricht wird in der linken Spalte ein Symbol angezeigt. Dieses gibt an, ob eine Nachricht als Spam - , nicht-Spam - oder gar nicht - erkannt wird. Wenn Sie den Spamfilter bereits anhand einer Nachricht trainiert haben, und die Ergebnisse in der Datenbank des Spamfilters aufgezeichnet wurden, wird in der rechten Spalte das Symbol angezeigt.

3 Trainieren Sie den Spamfilter.

In den meisten Fällen können Sie an der Betreffzeile und dem Namen des Absenders erkennen, ob es sich bei der Nachricht um Spam handelt. Wenn diese Daten Ihnen keine brauchbaren Hinweise liefern, prüfen Sie den Inhalt der Nachricht in Ihrem E-Mail-Programm oder Ihrer Webmail-Umgebung (Start > WebMail).

- Um eine Nachricht als Spam zu kennzeichnen, aktivieren Sie die entsprechende Checkbox, und klicken Sie auf Spam!.
- Um eine Nachricht als Nicht-Spam zu kennzeichnen, aktivieren Sie die entsprechende Checkbox, und klicken Sie auf "Kein Spam".
- Um alle Informationen zu einer bestimmten Nachricht aus der Datenbank des Spamfilters zu entfernen, aktivieren Sie die entsprechende Checkbox, und klicken Sie auf Ignorieren.

4 Wenn Sie mit dem Training fertig sind, können Sie Spam-E-Mail mit Ihrem E-Mail-Programm oder über die Webmail-Oberfläche entfernen.

Loschen der Datenbank des Spamfilters

Wenn Sie versehentlich Ihrem Spamfilter viele Spam-E-Mails als nicht-Spam bzw. Spam beigebracht haben, erzeugt der Spamfilter vermutlich falsche Ergebnisse. Löschen Sie in diesem Fall die Datenbank des Spamfilters, und wiederholen Sie das Training.

➢ *So löschen Sie die Datenbank des Spamfilters:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf das Symbol Spamfilter in der Gruppe Tools.

2 Klicken Sie auf die Registerkarte Training.

3 Klicken Sie auf den Button Löschen.

Deaktivieren des Spamfilters

➢ *So deaktivieren Sie den Spamfilter:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf das Symbol Spamfilter in der Gruppe Tools.

2 Klicken Sie auf das Symbol Spamfilterung deaktivieren, und klicken Sie auf OK.

KAPITEL 7

Schützen Ihrer Mailbox vor Viren

Zum Schutz Ihres Systems vor Viren sollten Sie keine verdächtigen E-Mail-Attachments öffnen, den serverseitigen Virenschutz (sofern dieser Dienst von Ihrem Hostingunternehmen bereitgestellt wird) aktivieren und darauf achten, dass auf Ihrem PC eine Firewall und ein Virenschutzprogramm installiert ist. Sorgen Sie außerdem dafür, dass Ihr Betriebssystem aktuell ist und Sicherheitsupdates und Patches möglichst rasch installiert werden.

In diesem Kapitel:

Aktivieren des Virenschutzes

➢ *So aktivieren Sie den Virenschutz:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf das Symbol Antivirus in der Gruppe Tools.

2 Wählen Sie den gewünschten Überprüfungsmodus für E-Mail aus. Sie können die Überprüfung eingehender und/oder ausgehender E-Mail aktivieren.

Hinweis: Wenn auf dem Server Kaspersky Antivirus verwendet wird, können Sie zum Anpassen der Überprüfungseinstellungen das Symbol Überprüfungseinstellungen verwenden. Um Informationen zu den Überprüfungseinstellungen anzuzeigen, klicken Sie auf die Verknüpfung Hilfe im Navigationsbereich.

3 Klicken Sie auf OK.

Deaktivieren des Virenschutzes

➢ *So deaktivieren Sie den Virenschutz:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf das Symbol Antivirus in der Gruppe Tools.

2 Wählen Sie die Option Nicht nach Viren suchen aus, und klicken Sie auf OK.

KAPITEL 8

Einrichten Ihres E-Mail-Programms für das Abrufen von E-Mail von Ihrer Mailbox

➢ *So richten Sie Microsoft Outlook Express ein:*

1 Öffnen Sie Microsoft Outlook Express.

2 Gehen Sie zu Extras > Konten.

3 Klicken Sie auf die Registerkarte E-Mail, um eine Liste Ihrer E-Mail-Accounts zu öffnen.

4 Klicken Sie auf den Button Hinzufügen >, und wählen Sie das Element E-Mail ... aus.

5 Geben Sie Ihren Namen so ein, wie er in gesendeten Nachrichten angezeigt werden soll, und klicken Sie auf Weiter >.

6 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein und klicken Sie auf Weiter >.

7 Wählen Sie das Protokoll des eingehenden Mailservers aus.

8 Geben Sie den E-Mail-Domainnamen als eingehenden und ausgehenden Mailserver an (z. B. mail.Ihre-Domain.com), und klicken Sie auf Weiter >.

9 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse in das Feld Kontoname ein (z. B. Ihr.Name@Ihre-Domain.com).

10 Geben Sie Ihr Passwort ein.

11 Lassen Sie das Feld Kennwort speichern aktiviert, wenn Sie nicht jedes Mal, wenn das E-Mail-Programm eine Verbindung mit dem Mailserver herstellt, um auf neue E-Mail zu überprüfen, zum Eingeben des Passwortes aufgefordert werden möchten. Klicken Sie auf Weiter >.

12 Klicken Sie auf Fertig stellen, um die Einrichtung des E-Mail-Programms abzuschließen.

➢ *So richten Sie Mozilla Thunderbird ein:*

1 Öffnen Sie Mozilla Thunderbird.

2 Gehen Sie zu Extras > Konto-Einstellungen...

3 Klicken Sie auf Konto hinzufügen. Der Konto-Assistent wird geöffnet.

4 Lassen Sie die Option E-Mail-Konto ausgewählt, und klicken Sie auf Weiter >.

5 Geben Sie Ihren Namen so ein, wie er in gesendeten Nachrichten angezeigt werden soll.

6 Geben Sie Ihre E-Mail-Adresse ein.

Beispiel: Ihr.Name@Ihre-Domain.com. Klicken Sie auf Weiter >.

7 Wählen Sie das Protokoll des eingehenden Mailservers aus.

8 Geben Sie den E-Mail-Domainnamen als eingehenden und ausgehenden Mailserver an (z. B. mail.Ihre-Domain.com), und klicken Sie auf Weiter >.

9 Geben Sie in das Feld "Incoming User Name" Ihre vollständige E-Mail-Adresse ein (z. B. Ihr.Name@Ihre-Domain.com), und klicken Sie auf Weiter >.

10 Geben Sie den Namen ein, mit dem Sie das Konto bezeichnen möchten (z. B. "Arbeitskonto"), und klicken Sie auf Weiter >.

11 Überprüfen Sie die eingegebenen Informationen auf ihre Richtigkeit, und klicken Sie auf Fertigstellen.

12 Klicken Sie auf OK, um den Assistenten für Konto-Einstellungen zu schließen.

KAPITEL 9

Zugriff auf Ihre E-Mail über einen Webbrowser

Sie können E-Mail-Nachrichten auf jedem beliebigen Computer, der über eine Internetverbindung und einen Webbrowser verfügt, sowie auf einem WAP-fähigen Mobiltelefon oder einem Handheldcomputer (PDA) lesen und verfassen.

➢ *So greifen Sie über Webmail auf Ihre Mailbox zu:*

1. Öffnen Sie einen Webbrowser (oder einen WAP-Browser, wenn Sie mit einem Handheld-Gerät arbeiten), und geben Sie die URL http://webmail.Ihre-Domain.com ein. Dabei entspricht "Ihre-Domain.com" dem Namen Ihrer Domain. Drücken Sie die EINGABETASTE. Der Webmail-Anmeldebildschirm wird geöffnet.
2. Geben Sie den Benutzername und das Passwort ein, den bzw. das Sie bei der Erstellung der Mailbox angegeben haben, und klicken Sie auf Login.

Hinweis: Wenn Sie Kronolith-Webkalender verwenden, geben Sie Ihre Kalender nicht durch Auswahl der Option "alle autorisierten Benutzer" für andere Benutzer frei, weil Ihre Kalender dadurch auch für Benutzer anderer Domains freigegeben werden, die auf diesem Server gehostet werden. Zum Freigeben von Kalendern verwenden Sie den Freigabetyp "einzelne Benutzer" und wählen Sie alle autorisierten Benutzer manuell aus.

KAPITEL 10

Einrichten einer E-Mail-Weiterleitung

In diesem Kapitel:

Verwenden einer Weiterleitung in Verbindung mit Ihrer Mailbox

So fügen Sie Ihrem E-Mail-Account einen Weiterleitungsdienst hinzu (Nachrichten werden auf Viren und Spam geprüft, in Ihrer Mailbox aufbewahrt und als Kopien an die angegebene Adresse weitergeleitet):

1. Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Mailbox in der Gruppe Tools.
2. Achten Sie darauf, dass die Checkbox Mailbox aktiviert ist.

   Ohne Mailbox können Sie keinen Virenschutz und keinen Spamfilter einrichten.
3. Klicken Sie auf OK.
4. Klicken Sie auf Weiterleiten in der Gruppe Tools.
5. Aktivieren Sie die Checkbox Weiterleiten.
6. Geben Sie die Ziel-E-Mail-Adresse ein, an die E-Mail weitergeleitet werden soll.
7. Klicken Sie auf OK.

Hinweis: Sie sollten Ihre Mailbox von Zeit zu Zeit aufräumen, da weitergeleitete Nachrichten nicht automatisch gelöscht werden.

Verwenden Ihres E-Mail-Accounts als Weiterleitung ohne Mailbox

➢ *So nutzen Sie Ihren E-Mail-Account für die Weiterleitung von Nachrichten, ohne diese auf dem Server zu speichern:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Mailbox in der Gruppe Tools.

2 Achten Sie darauf, dass die Checkbox Mailbox nicht aktiviert ist.

3 Klicken Sie auf OK.

4 Klicken Sie auf Weiterleiten in der Gruppe Tools.

5 Aktivieren Sie die Checkbox Weiterleiten.

6 Geben Sie die Ziel-E-Mail-Adresse ein, an die E-Mail weitergeleitet werden soll.

7 Klicken Sie auf OK.

Deaktivieren der E-Mail-Weiterleitung

➢ *So deaktivieren Sie den E-Mail-Weiterleitungsdienst:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Weiterleitenin der Gruppe Tools.

2 Deaktivieren Sie die Checkbox Weiterleiten und klicken Sie auf OK.

KAPITEL 11

Einrichten einer Mailingliste

➢ *So verwenden Sie Ihren E-Mail-Account als Mailingliste:*

1 Gehen Sie zu Mailgruppe > Neues Mitglied hinzufügen.

2 Geben Sie die gewünschte E-Mail-Adresse ein.

3 Klicken Sie auf OK.

4 Wiederholen Sie die Schritte 2 bis 4, um weitere E-Mail-Adressen hinzuzufügen.

5 Klicken Sie auf Aktivieren in der Gruppe Tools.

In diesem Kapitel:

Eintragen von Benutzern in Ihre Mailingliste

➢ *So tragen Sie Benutzer in die Mailingliste ein:*

1 Gehen Sie zu Mailgruppe > Neues Mitglied hinzufügen.

2 Geben Sie die gewünschte E-Mail-Adresse ein.

3 Klicken Sie auf OK.

Austragen von Benutzern aus Ihrer Mailingliste

➢ *So tragen Sie Benutzer aus der Mailingliste aus:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Mailgruppe.

2 Aktivieren Sie die Checkbox der E-Mail-Adresse, die Sie entfernen möchten.

3 Klicken Sie auf Entfernen. Bestätigen Sie den Vorgang, und klicken Sie auf OK.

Deaktivieren des Mailinglisten-Diensts

➢ *So deaktivieren Sie den Mailinglisten-Dienst:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Mailgruppe.

2 Klicken Sie auf Deaktivieren in der Gruppe Tools.

KAPITEL 12

Einrichten einer automatischen Antwort

Wenn Sie in Urlaub fahren und längere Zeit Ihre E-Mail nicht abfragen können, können Sie eine Abwesenheitsbenachrichtigung hinterlassen, die automatisch an die Absender von an Ihre Adresse gerichteten E-Mail-Nachrichten gesendet wird. Hierzu wird die automatische Antwortfunktion verwendet, die auch als Autoresponder bezeichnet wird. Neben Abwesenheitsbenachrichtigungen können Organisationen automatische Antworten verwenden, um Kunden zu benachrichtigen, dass Bestellungen oder Anfragen an den technischen Support eingegangen sind und bearbeitet werden. Automatische Antworten können vordefinierte Nachrichten im Text- oder HTML-Format oder auch angehängte Dateien enthalten.

➢ *So richten Sie eine automatische Antwort für Ihre Mailbox ein:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Autoresponder in der Gruppe Tools.

2 Wenn Sie keine Dateien an die automatische Antwort anhängen möchten, fahren Sie fort mit Schritt 3. So hängen Sie eine Datei an die automatische Antwort an:

1. Klicken Sie auf Attachment Dateien in der Gruppe Tools.
2. Klicken Sie auf Durchsuchen, um die Datei zu suchen, wählen Sie die Datei aus, und klicken Sie dann auf Datei senden.

   Die Datei wird dem Speicher für angehängte Dateien hinzugefügt, und Sie können diese Datei an mehrere verschiedene automatische Antworten anhängen.
3. Wenn Sie fertig sind, klicken Sie auf Eine Ebene höher, und fahren Sie mit dem nächsten Schritt fort.

3 Klicken Sie auf Neuen Autoresponder hinzufügen in der Gruppe Tools.

4 Konfigurieren Sie die automatische Antwort:

1. Geben Sie in das Feld Autorespondername einen Namen für die automatische Antwort ein.

   Zum Beispiel "Abwesenheitsnotiz".
2. Wenn eingehende E-Mail während Ihrer Abwesenheit an eine andere E-Mail-Adresse weitergeleitet werden soll, geben Sie in das Feld Bei automatischer Antwort die Originalnachricht an die angegebene E-Mail-Adresse weiterleiten eine E-Mail-Adresse an.

3. Wenn die automatische Antwort als Antwort auf alle eingehenden E-Mail-Nachrichten gesendet werden soll, lassen Sie in der Gruppe Bedingungen die Option immer antworten ausgewählt. Wenn nur E-Mail-Nachrichten mit bestimmten Wörtern im Nachrichtentext oder in der Betreffzeile automatisch beantwortet werden sollen, wählen Sie die entsprechende Option aus, und geben Sie die entsprechenden Wörter in das Eingabefeld ein.
4. Standardmäßig wird die Betreffzeile der eingehenden E-Mail-Nachricht in die automatische Antwort eingefügt. Wenn Sie einen benutzerdefinierten Betreff verwenden möchten, geben Sie diesen in das Eingabefeld Antwort ein.
5. Da die Absender möglicherweise nicht erkennen, dass die Nachricht, die sie von Ihnen erhalten haben, automatisch gesendet wurde, versuchen sie möglicherweise, auf die automatische Antwort zu antworten. Geben Sie daher Ihre E-Mail-Adresse als Antwortadresse an, da die Nachrichten sonst an die Adresse des Autoresponders gerichtet werden.
6. Geben Sie das Format für die automatische Antwort (Text oder HTML) und den Zeichensatz an (empfohlen wird UTF-8). Wenn Sie in der automatischen Antwort HTML-Tags verwenden, wählen Sie die Option HTML aus.
7. Geben Sie Ihre Nachricht in das Feld Antworte mit Text ein.
8. Um die Anzahl der automatischen Antworten an die gleiche E-Mail-Adresse pro Tag zu begrenzen, geben Sie die gewünschte Zahl in das entsprechende Eingabefeld unter Limits ein.

   Die Standardeinstellung sieht vor, dass nicht mehr als zehn Antworten pro Tag an die gleiche E-Mail-Adresse gesendet werden.
9. Um die Last des Mailservers zu reduzieren, können Sie die Anzahl der eindeutigen Adressen begrenzen, die sich der Autoresponder merkt. Geben Sie hierzu die gewünschte Zahl in das Feld Speichere bis zu ein.
10. Hängen Sie gegebenenfalls Dateien an. Klicken Sie hierzu auf den Button Attachment hinzufügen, aktivieren Sie die Checkbox der vorher in den Speicher für Anhänge hochgeladenen Datei, und klicken Sie auf OK. Um eine an die automatische Antwort angehängte Datei zu entfernen, aktivieren Sie die entsprechende Checkbox und klicken Sie auf Entfernen.

5 Klicken Sie auf OK.

6 Klicken Sie auf Aktivieren in der Gruppe Tools.

In diesem Kapitel:

Deaktivieren der automatischen Antwort

➢ *So deaktivieren Sie die automatische Antwort:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Autoresponder in der Gruppe Tools.

2 Klicken Sie auf Deaktivieren.

Die automatische Antwort ist jetzt deaktiviert. Ihre Einstellungen werden als wiederverwendbares Template im Control Panel gespeichert. Wenn Sie diese automatische Antwort zu einem späteren Zeitpunkt erneut verwenden möchten, können Sie daher das oben beschriebene Verfahren wiederholen und im letzten Schritt auf Aktivieren klicken.

Löschen eines nicht mehr benötigten Templates für eine automatische Antwort

➢ *So löschen Sie die Konfiguration einer nicht mehr benötigten automatischen Antwort:*

1 Klicken Sie auf Ihrer Startseite auf Autoresponder in der Gruppe Tools.

2 Aktivieren Sie die Checkbox für den Konfigurationsnamen, und klicken Sie auf Entfernen. Klicken Sie auf OK, um das Entfernen zu bestätigen.

KAPITEL 13

Überwachen der Verbindungen zu Ihrem Control Panel

➢ *So stellen Sie fest, wer momentan bei Ihrem Control Panel angemeldet ist:*

1 Klicken Sie auf den Shortcut Sitzungen im Navigationsfenster. Eine Liste aller Sitzungen, einschließlich Ihrer eigenen Sitzung, mit den folgenden Detailinformationen wird angezeigt:
   - Typ. Der Typ des Control Panel-Benutzers, der die Sitzung eingerichtet hat: für einen Mailboxbenutzer.
   - Login. Der Benutzername, mit dem sich der Benutzer angemeldet hat.
   - IP-Adresse. Die IP-Adresse, von der aus auf das Control Panel zugegriffen wird.
   - Anmeldezeit. Das Datum und die Uhrzeit, zu der sich der Benutzer beim Control Panel angemeldet hat.
   - Idle-Zeit. Die Zeit, seit der ein angemeldeter Benutzer keine Aktion mit dem Control Panel mehr ausgeführt hat.

2 Um die Liste der Benutzersitzungen zu aktualisieren, klicken Sie auf Aktualisieren.

3 Um eine Benutzersitzung zu beenden, aktivieren Sie die entsprechende Checkbox, und klicken Sie auf Entfernen. Bestätigen Sie den Löschvorgang, und klicken Sie auf OK.

KAPITEL 14

Benutzung des Help Desks zur Anforderung von Hilfe durch Ihren Provider

Wenn Ihr Provider eine in das Control Panel integrierte Help Desk-Lösung anbietet, können Sie von hier aus auch Problemberichte an den Technischen Support Ihres Providers senden.

In diesem Kapitel:

Übermitteln eines Problemberichts an Ihren Provider

➢ *So übermitteln Sie einen Problembericht an Ihren Serviceprovider:*

1 Gehen Sie zu Helpdesk > Neues Ticket hinzufügen.

2 Geben Sie den Betreff des Tickets ein, wählen Sie die Kategorie des Problemberichts aus und geben Sie eine Problembeschreibung ein.

3 Klicken Sie auf OK.

Das Ticket wird eingereicht von vom System an Ihren Provider übermittelt. Sobald das Problem behoben ist, werden Sie per E-Mail benachrichtigt.

Übermitteln eines Kommentars zu Ihrem Problembericht

➢ *So übermitteln Sie einen Kommentar zu Ihrem Problembericht:*

1 Gehen Sie zu Help Desk, suchen Sie das benötigte Ticket, und klicken Sie auf die entsprechende ID oder den Betreff.

2 Wählen Sie in der Drop-Down-Liste Ticket Ereignis die Option Kommentiere Ticket und geben Sie Ihren Kommentar in das Textfeld Neuer Kommentar ein.

3 Klicken Sie auf OK.

Schließen des Tickets nach der Behebung des Problems

➢ *So schließen Sie ein Ticket:*

1 Gehen Sie zu Help Desk, suchen Sie das gewünschte Ticket, und klicken Sie auf die entsprechende ID oder den Betreff.

2 Wählen Sie in der Drop-Down-Liste Ticket Ereignis die Option Schließe Ticket und geben Sie, falls erforderlich, einen Kommentar in das Textfeld Neuer Kommentar ein.

3 Klicken Sie auf OK.